

INHOUD

- Inleiding 7**
- 1 Starten met een team 11**
 - 1 Inleiding 11
 - 2 Soorten teams 11
 - 3 Samenstelling van een team 12
 - 4 Functionele rollen en teamrollen 13
 - 5 De teamrollen van Belbin 14
 - 6 Teamontwikkeling 17
- 2 De teamleider 19**
 - 1 Inleiding 19
 - 2 Primus inter pares 20
 - 3 Taken en verantwoordelijkheden 20
 - 4 Personeelsbeleid in de praktijk 21
 - 5 Budgetverantwoordelijkheid 21
 - 6 Teamleider en kwaliteit 21
 - 7 Netwerken 22
- 3 Kwaliteit en innovatie 25**
 - 1 Inleiding 25
 - 2 Kwaliteitswetgeving 26
 - 3 Kwaliteitssystemen 27
 - 4 Toezicht en handhaving 27
 - 5 Zorgverzekeraars 28
 - 6 Certificatie 28
- 4 Werken aan een missie, een visie en aan doelstellingen 31**
 - 1 Inleiding 31
 - 2 Beleidscyclus van de organisatie 32
 - 3 Het teameffectiviteitsmodel 32
 - 4 De missie van het team 33
 - 5 Een visie ontwikkelen 33
 - 6 Doelstellingen formuleren 34
 - 7 De doelgroep 35
- 5 Teamvaardigheden versterken 37**
 - 1 Inleiding 37
 - 2 Vergadertechnieken 37
 - 3 Teamleren 38
 - 4 Teamintelligentie 38
 - 5 Ideeën genereren en brainstormen 39
- 6 Plannen maken en knopen doorhakken 41**
 - 1 Inleiding 41
 - 2 Plannen en keuzes maken 41
 - 3 Het werkplan 43
 - 4 Werkplannen uitvoeren 43
 - 5 Beslissen of besluiten? 43
- 7 Veranderen gaat niet vanzelf 49**
 - 1 Inleiding 49
 - 2 Acht fasen van verandering 50
 - 3 Goede voorbereiding 50
 - 4 Voorwaarden scheppen 51
 - 5 Zorgen voor voortgang en borging 53

8	Inzicht in het zorgproces	57	
	1 Inleiding	57	
	2 Wat is een zorgproces?	58	
	3 Het zorgproces in een stroomdiagram	58	
	4 Meer details van het zorgproces	58	
	5 Een zorgprogramma beschrijven	61	
	6 Van beschrijven naar verbeteren	62	
9	Verbeteren: een cyclisch proces	65	
	1 Inleiding	65	
	2 Nolan-cyclus: Plan Do Study Act (PDSA)	66	
	3 Systematisch verbeteren van de zorg	67	
	4 Plan-fase	68	
	5 Do-fase	68	
	6 Study-fase	69	
	7 Act-fase	69	
10	Verbeterdoelen en indicatoren	71	
	1 Inleiding	71	
	2 Uitkomsten voor cliënten	71	
	3 Verbeterdoelen kiezen	72	
	4 Werken met een doelenboom	74	
	5 Indicatoren formuleren	76	
	6 Soorten indicatoren	76	
	7 Bronnen en normen	77	
11	Metten van verbeteringen	81	
	1 Inleiding	81	
	2 Meetinstrumenten kiezen	81	
	3 Bestaande meetinstrumenten of een eigen ontwerp	82	
	4 Gegevens registreren	84	
	5 Meten en gegevens analyseren	85	
	6 Excel en grafische feedback	86	
12	Borgen en verspreiden	89	
	1 Inleiding	89	
	2 Verbeteringen borgen	89	
	3 Wie zijn de belanghebbenden?	90	
	4 Belangrijke factoren voor de borging van resultaten	90	
	5 Spreiding	91	
	6 Teamtest	92	
13	Intervisie	95	
	1 Inleiding	95	
	2 Kennis met elkaar delen	95	
	3 Probleemoplossend vermogen vergroten	96	
	4 Intervisiemethoden	96	
	5 De incidentmethode	96	
	6 De socratische gesprekstechniek	97	
	7 De Balint-methode	97	
	8 Leren innoveren	97	
	Literatuur	101	
	Bijlage 1	103	
	Werkblad Details van het zorgproces		
	Bijlage 2	104	
	Werkblad PDSA-cyclus van een verbeterdoel		
	Bijlage 3	105	
	Teamtest om de factoren te bepalen voor het vasthouden van veranderingen		
	Bijlage 4	110	
	Incidentmethode		
	Over de auteurs	111	